



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Dirección  
Distrital de la Defensa Pública de San Martín, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br Herrera Pastor, Víctor Manuel (ORCID: 0000-0002-3967-1181)

**ASESOR:**

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**TARAPOTO - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mi familia, por sus consejos y apoyo incondicional, a mis amigos quienes me apoyaron de manera persistente con alientos positivos y a todas aquellas personas que están presentes en mi vida.

**Víctor Manuel.**

## **Agradecimiento**

A mi asesor Keller Sánchez Dávila por su apoyo incondicional en el desarrollo de tesis, a mis docentes de cada asignatura por brindarnos sus experiencias en la gestión pública y finalmente al personal Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín, por brindarme su apoyo en el desarrollo de la investigación.

**El autor.**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II.MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III.METODOLOGÍA.....</b>	<b>15</b>
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2.Variables y operacionalización .....	15
3.3.Población, muestra y muestreo .....	16
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	17
3.5.Procedimientos .....	20
3.6.Método de análisis de datos.....	21
3.7.Aspectos éticos.....	21
<b>IV.RESULTADOS .....</b>	<b>23</b>
<b>V.DISCUSIÓN.....</b>	<b>27</b>
<b>VI.CONCLUSIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>37</b>

## **Índice de tablas**

Tabla 1	Nivel de servicios de atención del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba en el año 2019.....	23
Tabla 2	Nivel de satisfacción del usuario en materia en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba en el año 2019.....	34
Tabla 3	Análisis de la correlación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba en el año 2019.....	25

## Índice de figuras

Figura 1	Diagrama de dispersión entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública sede Moyobamba en el año 2019.....	26
----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín sede Moyobamba en el año 2019. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue 180 usuarios y la muestra fue de 104 usuarios- La técnica fue la encuesta e instrumento el cuestionario. Los resultados mencionan que el nivel de servicio de atención del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba, muestra un nivel malo con 29%. El nivel de satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba, tiene un nivel insatisfecho con un 29%; concluyendo que existe relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública sede Moyobamba en el año 2019, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,988 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

**Palabras clave:** Justicia, función pública, gobierno.

## **Abstract**

The research aimed to establish the relationship between the service of attention and user satisfaction in criminal matters at the District Directorate of Public Defense of San Martín, headquarters in Moyobamba in 2019. The research was basic, non-experimental, cross-sectional and correlational descriptive, whose population was 180 users and the sample was 104 users, the technique was the survey and the questionnaire instrument. The results mention that the level of user care service in criminal matters in the San Martín District Office, Moyobamba headquarters, shows a bad level with 29%. The level of user satisfaction in criminal matters at the San Martín District Office, Moyobamba headquarters, has an unsatisfied level with 29%; concluding that there is a relationship between the service of attention and satisfaction of the user in criminal matters in the District Directorate of Public Defense headquarters Moyobamba in 2019, because the Pearson's correlation coefficient obtained a value of 0.988 indicating a positive correlation high and the level of bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

**Keywords:** Justice, public function, government.



## **I. INTRODUCCIÓN**

El acelerado desarrollo de las ciudades a nivel internacional ha obligado a que los organismos estatales de los países desarrollados establezcan estrategias de mejora del servicio de atención, es por ello que algunos han implementado los trámites electrónicos, mayor personal capacitado con el objetivo de atender a la alta demanda de usuarios que acuden a ella, no obstante en los países en proceso de crecimiento, estos avances aún se han visto dificultados por el poco presupuesto para la contratación de personal, además que se cuenta con personal no capacitado para que realice la una adecuada atención al usuario, generando que el usuario muestre malestares, insatisfacciones y quejas llegando a hacer sus quejas en los libros de reclamaciones, conllevando a que tengan una mala percepción de las instituciones públicas.

En el Perú, la calidad en el servicio de atención es algo nuevo para los directivos del sector judicial, como lo que requieren el funcionamiento de un sistema y que sea permanente en su servicio, además se obtiene la plena satisfacción al cliente, esto mejora la competencia profesional en la atención, mejorando también la gestión en dichas áreas. En las entidades públicas del Perú se presentan situaciones críticas cuando se trata de hablar de la satisfacción de los beneficiarios con relación a los trabajos que prestan, es decir la insatisfacción es alta en un 85% (Dávila, 2017, p. 76) y las mayores incidencias se presentan en las entidades como municipalidades, hospitales, poder judicial y otras dependencias. Se ha notado grandes retrasos en cuanto a la ayuda de los servicios públicos, a ello se suma la falta de coherencia con la interpretación de la legalidad percibida por la sociedad, se exceden los límites de tiempo establecidos lo cual congestiona el sistema, genera insatisfacción en el usuario y retrasa los procedimientos.

La Dirección distrital de la defensa pública de San Martín, sede Moyobamba, los individuos que asisten y requieren la atención legal en materia penal son en su mayoría, de un nivel económico de pobreza extrema que no tienen la capacidad de cancelar honorarios de juristas exclusivos para alcanzar la solución de la

discusión legal y en tanto eligen como alternativa el trabajo que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos por medio de la Defensa Pública. Además se observa una insatisfacción por el poco conocimiento de las leyes que las protegen, Además se confunden o tienen desconocimientos las funciones de los distintos especialistas de ecuanimidad que interceden en los procesos y todos los trámites y plazos según la materia y controversia, así mismo la lentitud de los procedimientos que se inician en el poder judicial, ocasiona que el usuario tenga quejas y no mire presumido su derecho o haber transgredido el dictamen que le es próspero, declarando el desagrado a su presumida acción negativa.

A continuación, se planteó la formulación del problema, problema general ¿Cuál es la relación entre el Servicio de atención con la satisfacción del usuario de la Dirección distrital de la defensa pública de San Martín, 2019?, teniendo como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de servicio de atención del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín sede Moyobamba en el año 2019? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín en el año 2019?

La investigación tuvo las siguientes justificaciones: Conveniencia. Porque la recolección de datos reales con respecto a las variables de estudio, permitió mejorar los servicios que se oferta y también sensibilizar a la comunidad y brindar datos reales a las instituciones intervinientes para que actúen en mejora de ello. Relevancia social. El estudio es de gran relevancia, porque ayudó conocer la satisfacción de los clientes, y poder suplir las carencias de la comunidad y así admitirá a la entidad mejorar sus servicios, hacer los requerimientos respectivos a las instituciones superiores, con tal de satisfacer esas necesidades insatisfechas. Valor teórico. Las bases científicas permitieron hacer una contribución a la población científica con los descubrimientos y esto ayudara a la realización de nuevos estudios, donde la aportación facilito componentes que ayuden a la absolución de dificultades, además en cuanto a la dimensión legal, la investigación estuvo respaldada por normativas legales que se aplica en el sector público, como por ejemplo documentos internos de la organización y

manuales de atención. Implicancias prácticas. Sirvió para brindar un análisis del escenario de la entidad con el objetivo para que se tome conciencia de que al mejorar la atención de los servicios que facilita la institución, los usuarios se sentirán mejor, satisfechos; Utilidad metodológica. Se realizó teniendo en cuenta métodos, procedimientos y técnicas que permitirán presentar los resultados del estudio.

Seguidamente se menciona los objetivos, de manera general se planteó: Determinar la relación entre el servicio de atención con satisfacción del usuario de la Dirección distrital de la defensa pública de San Martín, 2019 y como objetivos específicos: Conocer el Nivel de Servicio de atención del usuario de la Dirección Distrital de San Martín, 2019. Conocer el Nivel de satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de la Defensa Pública, 2019. En cuanto a las hipótesis se hace mención de la hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación significativa entre el servicio de atención con satisfacción del usuario de la Dirección distrital de la defensa pública de San Martín, 2019.  $H_o$ : No existe relación significativa entre el servicio de atención con satisfacción del usuario de la Dirección distrital de la defensa pública de San Martín, 2019, teniendo como hipótesis específicas:  $H1$ : El servicio de atención del usuario de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín, 2019 es bueno.  $H2$ : La Satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de la Defensa San Martín, 2019. Es satisfecho.

## II. MARCO TEÓRICO

Consecuentemente se mencionan las referencias internacionales, las cuales se presentan a continuación: Ruydiaz, K., Saldarriaga, G. & Fernández, S. (2018), *Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado*. (Artículo Científico). Ciencia y salud revista virtual, Colombia. Tipo descriptivo - transversal, con diseño no experimental, población y muestra 280 usuarios, la técnica ha sido la encuesta y el instrumento ejecutado el cuestionario. Concluyó que: La especialidad de enfermería es una práctica de gran relevancia para preservar la salud, esto debido a la gran diversidad de procedimientos manejados que ayudan a mejorar la atención prestada hacia los pacientes, sobre todo para la atención primaria, los resultados conseguidos de la actual investigación, se enfocan en proporcionar un punto de partida para la elaboración estratégica de planes orientados a lograr mejoras significativas en la calidad de servicio entregado, además intenta llamar a la reflexión al personal de salud delegado de la atención de los pacientes, orientándoles a los pacientes que de alguna forma se atienden así como a los propios familiares. Cada experto de la salud tiene el compromiso de prestar un servicio basado en la eficiencia y cordialidad tanto al paciente como su familia, con la finalidad de transmitir confianza y seguridad sobre el cuidado y tratamiento de la salud en los usuarios.

Torres, M. & Mora, C. (2017), *Marketing experiencial y la satisfacción de los usuarios de establecimientos de comida rápida*. (Artículo científico). Universidad de los Andes. Venezuela. Tipo descriptivo, diseño no experimental, la población con la muestra se obtuvo de acervo documentado, la técnica ha sido la encuesta y el instrumento ejecutado el cuestionario. Concluyo que: El presente aporte de investigación pretende incrementar el conocimiento científico proporcionando definiciones conceptuales entendibles para la ciudadanía sobre la satisfacción de consumo y las prácticas de consumo, considerando que el conocimiento de estas definiciones son muy importantes para establecer y fortalecer los vínculos de compra entre las empresas y los consumidores, ya que al comprender las necesidades de la población, los entes productores y que prestan bienes y servicios podrán atender de mejor manera los requerimientos que presentan los públicos de consumo, por lo tanto se logrará mantener una relación satisfactoria

basada en la calidad y la capacidad de soluciones de acuerdo al contexto y las exigencias propias de los mercados.

Reynaldo, K., Gonzales, G., Guerra, X., Gutiérrez, F. & Santibáñez, L. (2017), *Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica*. (Artículo científico). Universidad Andrés Bello, Chile. Tipo descriptivo, diseño no experimental, la población con la muestra se obtuvo de acervo documentado, la técnica ha sido la encuesta y el instrumento empleado fue cuestionario. Concluyeron que: Es de vital importancia que las entidades y empresas que se ofrecen ayuda de servicios de salud, realicen encuestas u otros mecanismos de información que permitan recolectar los datos sobre la satisfacción que estos presentan en función a la atención recibida en los diferentes aspectos que engloba la atención de la salud, siendo crucial la satisfacción en la atención primaria, esto debido a que este tipo de investigación es el primer contacto del paciente o usuario con la entidad o empresa hospitalaria, por otra parte es de suma relevancia proporcionar calidad de atención también en esta fase. En base a las derivaciones logradas por medio procedimientos transparentes y fiables, determinar cuáles son los aspectos que son mal percibidos por los usuarios y establecer mecanismos de mejora para cambiar esa realidad de insatisfacción, de modo que se pueda mejorar el servicio brindado.

Seguidamente se menciona los antecedentes nacionales, teniendo a Roque, A. (2018), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018*. (Tesis de posgrado maestría). Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho, Perú. Tipo cuantitativa, diseño no experimental, población 120 usuarios, muestra 92 usuarios, la técnica empleada fue la encuesta con el instrumento ejecutado que ha sido el cuestionario. Concluyo que: Mediante el procesamiento de la pesquisa recolectada, se pudo conocer y establecer las relaciones directas y significativas entre la calidad de servicio con la satisfacción de los beneficiarios que hacen uso de la asistencia de salud en el Hospital de San Miguel 2018, esto sostenido en que los valores obtenidos son igual a ( $Tau_b = 0,894$ ). En base a este resultado, se procedió a realizar la aceptación de la

hipótesis planteada. Además, se pudo conocer y afirmar la relación de las variables de estudio que acceden a los servicios prestados por el nosocomio público, esto se sustenta mediante los resultados igual a ( $Tau_b = 0,786$ ). En función a ello, se procedió a realizar la aprobación de la hipótesis establecida al comienzo del proceso de estudio.

Santos, R. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018*. (Tesis de posgrado maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Tipo descriptivo, diseño no experimental, población constituyo 250 personas, muestra 131 personas, como técnica ha sido la encuesta y el instrumento empleado ha sido el cuestionario. Concluyo que: Posterior a la investigación, una vez realizado el procesamiento de información, se determinó la existencia de correlación significativa entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente, bajo el conocimiento de la política institucional en la dirección de justicia de Huancayo-2018 , al realizar los análisis y procedimientos estadísticos reglamentados, se obtuvo un valor igual a tau b de Kendall  $t=0,845$ , por lo tanto se evidencia que existe una alta correlación entre los patrones establecidos. Además, se obtuvieron valores de  $p=0,000$  y  $\alpha = 0,05$  por lo tanto  $0,000 < 0,05$ , en función a ello se puede apreciar la existencia de relación. Se pudo establecer que existe de correlación entre ambas variables el objeto de la investigación tomado durante el año 2018, para lo cual se realizó el tratamiento cuantitativo correspondiente, dando valores de tau b de Kendall  $t=0,830$ , por lo tanto, se interpreta la existencia de una alta correlación.

Vargas, M. (2018), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia. Hospital de Lircay-Huancavelica, 2018*. (Tesis de posgrado maestría). Universidad Cesar Vallejo, Huancavelica, Perú. Tipo descriptivo, diseño no experimental, población constituida fue todos los clientes que asisten al área de farmacia, muestra fue 50 mayores de edad, técnica ha sido la encuesta y el instrumento ejecutado el cuestionario. Concluye que: En función a los resultados cuantitativos obtenidos mediante el tratamiento estadístico correspondiente, fue posible instaurar el nivel de vinculación que hay entre las diferentes variables y

dimensiones programadas en la investigación, en este sentido, en cuanto a la vinculación entre la calidad de servicio con la satisfacción del beneficiario de la entidad durante el año 2018, se estipuló la existencia de correlación alta y significativo, ( $Tau\ b=0,637$ ;  $p=0,000$ ), admitiendo la hipótesis alterna. Así mismo se ha establecido que existe correlación significativa fuerte entre la dimensión confiabilidad de la calidad de asistencia con la satisfacción del beneficiario del área farmacéutica, dicha afirmación se respalda al obtener un ( $Tau\ b=0,737$ ;  $p=0,000$ ). Además, posibilitó establecer las relaciones entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción, todo esto reforzado por un valor igual a ( $Tau\ b=0,705$ ;  $p=0,000$ ), dichos valores permitieron conocer que la relación se da de manera fuerte, además se pudo aceptar la hipótesis alterna.

Asimismo, se menciona los antecedentes locales: Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de posgrado maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. De tipo no experimental, diseño descriptivo - correlacional, población fue de 48,988 usuarios externos, muestra 337 usuarios externos, técnica ha sido la encuesta con el instrumento empleado cuestionario. Concluyo que: Se empleó el análisis estadístico cuantitativo mediante el ensayo de Rho spearman, el cual arrojó un valor igual a  $p\ 0.255$ , por lo tanto, se evidenció la existencia de relación significativa y además alta entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción del cliente en el hospital II – Tarapoto . Esto da a conocer que los valores son positivos, además se conoció que el valor de significancia es igual a 0.000, se puede notar que este resultado es inferior a 0.05, por lo tanto, basados en las teorías alcanzadas por los especialistas en investigación mediante las reglas de decisión, se procedió a realizar la aceptación de la hipótesis alterna. Adicional a estos resultados, se pudo conocer que los alcances sobre la calidad de esmero que den el nosocomio se da en un nivel bueno con una representación porcentual del 33%, mientras que el 67% de la muestra encuestada afirma tener una satisfacción regular.

Pinedo, P. (2019). *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte*

*alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016.* (Tesis de posgrado maestría). Universidad César Vallejo, Morales, Perú. Tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional, población fue 1196 usuarios, muestra 69 usuarios, técnica ha sido la encuesta y el instrumento fue cuestionario. Concluyo que, Se estableció la calidad de servicio como muy baja en un 52%, mientras que solo el 39% mencionaron que la Calidad de servicio se estima en un nivel intermedio, el 9% determinaron que la calidad de servicio es alta, dichos resultados es debido a que los clientes no perciben por parte de la entidad una buena calidad de asistencia y atención; por motivos que no existe gran apoyo de parte de los trabajadores hacia sus beneficiarios para dar solución a alguna dificultad o duda, así mismo que no aprecian buena calidad de atención o asistencia por parte de los trabajadores de la empresa EMAPA - SAN MARTÍN S.A. Además, se concluye; que, mediante los análisis estadísticos respectivos, se da a conocer la respectiva satisfacción en cuanto a la asistencia de agua potable brindados por EMAPA SAN MARTÍN, el cual resulta de calidad muy baja, por lo tanto, se procedió a aceptar la hipótesis 1. Además, se conoció los niveles estadísticos sobre la satisfacción de los usuarios, la distribución ostenta que el 61%, de la muestra encuestada, afirma que presenta una satisfacción muy baja; un 32% sostiene presentar una satisfacción de nivel medio, mientras que solo un 7% mencionaron que la satisfacción de los clientes está en un nivel alto y solo una parte minoritaria que representa el 7% afirmó presentar un nivel alto de satisfacción en base a la percepción de la calidad.

Torres F. (2018), *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Morales, Perú. Tipo no experimental, diseño correlacional, población fue 29302 habitantes, muestra 137 habitantes, la técnica ha sido la encuesta y el instrumento empleado el cuestionario. Concluye que: en términos generales, se realizó los procedimientos estadísticos para el análisis de datos, dando como resultado una significancia de 0.001, por lo tanto se estableció la relación de las variables acogidas para el estudio, además, las pruebas estadísticas mostraron una relación positiva débil, esta afirmación se corrobora con los datos del coeficiente de correlación que



arrojaron un valor de 0.285; estos datos al momento de ser este elevados al cuadrado, da luces o hace una afección en un 8.12% de la satisfacción del cliente. Además, se conoció que en el Distrito de Morales se desarrollan dentro de un rango habitual representado por una valoración porcentual igual al 92 %.

A continuación, se menciona el servicio de atención, siendo definido por Münch & Sandoval (2006), como los procedimientos orientados del servicio o entrega de un bien físico, consiste en la entrega de información o ayuda relacionada a la prestación que se está realizando, además implica la perfección de las prácticas para generar impacto positivo en el receptor a fin de convertirlo en una fortaleza competitiva para la entidad o empresa que lo practique. Además, Larrea (1991) sostiene que esta actividad se compone de diversas actividades que tienen por fin lograr la satisfacción del usuario o cliente. Según Senlle (2002), menciona la administración pública en la asistencia de atención se da en la satisfacción de los beneficiarios como meta principal. En este sentido, el encargado de llevar a cabo la administración, debe poseer pleno conocimiento sobre la realidad de las personas que recurren a solicitar el servicio, además, este debe regirse en todo momento por los lineamientos de la legalidad expresados en los lineamientos estipulados para estos procedimientos.

Conceptualizando las características del servicio de atención, me menciona que Serna (2006) afirma que el servicio es un recurso no visible, pero de alto valor ya que realza la capacidad de una empresa o entidad para conectar con su público. Adicionalmente determina que éste es transitorio debido a que el servicio al cliente se origina y realice seguidamente. Por otra parte, Serna (2006) define que el servicio es de carácter continuo, en el sentido de quien lo origina a su vez quien provee el servicio. Pero asimismo es completo debido a que todos los trabajadores forman parte de él. La empresa y la atención al servicio, Para Gómez (2009), sostiene que para que un cliente permanezca fiel a una empresa es necesario realizar una buena prestación del servicio o productos además de una atención de calidad. En este sentido no es provechoso para la organización hacer esperar a un cliente. Adicionalmente, Gómez (2009) menciona que algunas barreras que conmueven el buen servicio al usuario. En este sentido,

nacen barreras cuando las normas de la empresa no han sido trazadas pensando en un excelente servicio.

De igual modo. Stanton, Etzel, & Walker (2007), define que las empresas dedicadas a brindar productos, deben considerar dos aspectos importantes: Primero, la calidad la precisa el usuario no el proveedor. Es necesario estar convencido de la calidad de servicio brindado, para ello es importante realizar una evaluación de empatía, es decir desde la perspectiva del usuario, pero de manera consciente. Segundo, El público evalúa la calidad de atención en función de sus expectativas y presunciones. Por lo tanto, una empresa que brinda productos, debe fomentar que el usuario exprese sus opiniones y valoraciones sobre la atención brindada, mostrar confianza para que la apreciación sea sincera y convertirse en un recurso facilitando algunas necesidades del usuario. La función a las opiniones y estudios realizados, llevar a cabo la estimación de las perspectivas de la calidad de atención brindada y desarrollar las medidas correctivas que resulten convenientes.

Vargas & Aldana (2011), indica que los usuarios externos “son todos aquellos que averiguan satisfacer sus carencias y expectativas, mediante el uso de los productos o servicios en su vida diaria” (p. 96). Además, el autor nos dice que los clientes externos muestran algunas particularidades según sea su cualidad y sobre todo su personalidad. Es así como se pueden hallar usuarios agresivos, quejumbrosos, dominantes, altaneros, efusivos e inseguros (p. 96). De la misma forma se indica el conocimiento en cuanto a la primera variable, mencionan el conocimiento como toda aquella que siente el usuario, una vez se hace la prestación del servicio o se cancela el producto, acorde con las descripciones y exigencias entregados por él mismo (Vargas, 2011, p. 104).

Núñez (2003), afirma que la gran versatilidad del mercado y la alta globalización ha incrementado la competencia entre empresas. Por eso, las empresas o entidades suelen orientarse a las necesidades del administrar tanto en habilidades en el servicio de atención. A continuación, puntualizaremos los elementos fundamentales que los clientes deben tener: Los participantes de la

atención al servicio deben alcanzar tanto una función reactiva como proactiva para almacenar a usuarios. En su función reactiva solucionan dificultades para satisfacer al usuario. En su función proactiva anticipa a los deseos y carencias de los usuarios y establecen cómo su institución puede satisfacer.

Referente al servicio de atención, Münch & Sandoval (2006), determino 5 componentes, siendo estos son: Primera dimensión: Confiabilidad, son los niveles de acercamiento y confianza que genera la calidad de atención en el público usuario, este se logra mediante las buenas prestaciones del servicio o producto en reiteradas veces. Segunda dimensión: Cortesía, consiste en el trato que se ofrece al usuario en el momento que se encuentra en contacto con el personal de atención, es la puerta de entrada para gestionar la satisfacción en el usuario, pues esta es la primera impresión que el cliente lleva de la atención que brinda la empresa o entidad. Tercera dimensión, capacidad de respuesta; está referido al tiempo que se tarda para dar respuesta a un requerimiento solicitado por una persona, además se relaciona a la disponibilidad de soluciones en momentos inciertos o críticos.

Cuarta dimensión: Credibilidad: significa llevar a cabo aquellas cualidades prometidas a los usuarios, además tiene que ver con el perfil de seguridad y seguridad proyectada hacia el público. Esta permite fortalecer las relaciones significativas entre clientes, clientes potenciales con la empresa o entidad. El usuario debe tener la amistad de que eligió educadamente. Quinta dimensión: Accesibilidad: Radica en la posibilidad que tienen los interesados para acceder a los servicios brindados, esto implica la ubicación adaptada a la realidad local y condiciones climatológicas frecuentes.

Seguidamente se plantea la segunda variable satisfacción del usuario, en este sentido, el autor afirma que, este está dado por las diferentes características que presente el servicio o producto o brindado en función de las expectativas del usuario, es decir si el cliente tiene vallas muy altas para ser satisfecho en su totalidad, es muy probable que vaya a experimentar insatisfacción, mientras que si su proyecciones no son muy profundas, existe mayor probabilidad de lograr la

satisfacción; es por ello la importancia que la entidad o empresa conozca las percepciones de su público objetivo para ofrecer un servicio superior a sus expectativas (Huertas, 2012, p. 43). Del Banco & Daley (1996), sostiene que la satisfacción, actualmente ha sido concebida y adherida como indicador para medir la calidad de asistencia, servicio o productos que ofrece una empresa, las expresiones de los clientes o usuarios determinarán si las actividades realizadas por la empresa están logrando satisfacer a cabalidad las necesidades y expectativas de su público objetivo.

Chapilliquen (2013), define sobre la satisfacción del cliente, considera que se trata de una estrategia por lo cual se alcanza valorar si la organización o entidad que brinda servicios a clientes externos como una biblioteca; por ejemplo, logra cumplir metas que se ofrecen al cliente (p.106). Según Juric (2011), ambas refieren 04 componentes fundamentales en las empresas siendo los siguientes: Primero, las necesidades; apreciadas como lo que una persona habría de poseer; el Segundo, hace referencia a la ambición, de toda persona quisiera poseer; el tercero, en términos de economía se designa la demanda realizada, o sea, la petición a un tipo de servicio concreto y por último, el uso mismo de lo que busca (p16).

La satisfacción puede expresarse a través de diferentes maneras, todo depende del tipo de personalidad del cliente, en función a la tipología estudiada, las expresiones pueden ser de agradecimiento directo a la empresa, marketing directo, recomendaciones a familiares y conocidos, etc. También se podría enunciar; que la satisfacción es la situación que comprende al componente humano. Para Morillo (2009), sostiene que la satisfacción es la sensación de la solución de las necesidades de un cliente, este está determinado en función a la calidad superior recibida (p. 36). Es por ello la necesidad de que las empresas cuenten con procesos de calidad, personal capacitado, equipamiento actualizado, entre otros componentes que ayudan a prestar un servicio o producto de calidad, además es necesario contar con estudios o indagaciones sobre las percepciones y expectativas del cliente ya que aporta información muy

importante para configurar las actividades de acuerdo a los requerimientos y obtener mejores niveles de satisfacción (Altuzarra, 2009, p. 65).

Asimismo, Cantú (1996), indica que hacer una medición en cuanto a la calidad que pueda implicar esto, o no, también se ofertan bajo demanda, va depender mucho de los individuos de menor salario; y de calidad que esto pueda brindar, calificada por el usuario en el momento en el cual se está cogiendo, el cual Calzan (citado por Cantú, 1996) difundió los momentos de la verdad. Los instantes de la verdad suceden en la interacción propia entre el que provee con el que lo absorbe. A continuación, se conocerá los componentes de satisfacción por Ortiz & Torres (2012). Con relación a la información. Disponibilidad: Es toda Obligación que tiene un colaborador de acudir al cumplimiento de funciones de labores en el momento en que así se requiera. Costo: Se debe laborar con el personal rigurosamente necesario y el mínimo de insumos; y la calidad no vaya en deterioro del buen servicio que debe prestar la organización.

Calidad: cualidades de un bien o servicio que expone aspectos relevantes e importantes dentro de su rubro. Accesibilidad: consiste en la posibilidad que los usuarios o clientes puedan acceder a los servicio o productos brindados, en ella se deben considerar las particularidades de acuerdo a las capacidades físicas y económicas del público objetivo. Con respecto al usuario: Conocimiento y práctica del cliente, es una etapa que se ha logrado cuando el desarrollo físico está complejo y es capaz de estudiar elementos positivos o negativos hacia dicho servicio. Especialización del usuario: Es la generalidad para laborar en donde cada colaborador desarrolla diferentes tareas de labores y cada colaborador posee un rol establecido. Conocimiento: Información importante sobre la realización de una actividad o proceso con calidad técnica, es decir saber hacer algo.

También se presenta las dimensiones de satisfacción del usuario, referente a los factores de la variable en relación de la Defensa Pública, tendremos en cuenta la propuesta de Huertas (2012), los cuales son: consideración y rapidez del término de los administradores; procesal; franqueza y acceso. Primera

dimensión: Apresuramiento procesal como también de atención. Huertas (2012), Define que, por medio de una sociedad superior a una relación organizacional entre diferentes organismos municipales, la sociedad del precio deseado por los usuarios se basa en la ligereza con la que se cancelan las pericias formales y en el perfeccionamiento del Sistemática de respeto del encuestado por las capacidades de sus convenios con el desarrollo del requerimiento.

Segunda dimensión: Capacidades de los operadores: salvaguardas abiertas, Huertas (2012), define que, por medio de la transformación y la organización continua de los directivos de capital como ayuda de obra legal, los individuos podrán obtener una suficiente administración de la institución de la igualdad, asimismo, es fundamental una deliberación y una pericia agradable y sólida del personal territorial, y una inspección disciplinaria correcta. Esta medida es una de las columnas importantes, está relacionada con la mejora de los conocimientos de los directores de capital para alcanzar una empresa correcta de equidad.

Tercera dimensión: Transparencia y acceso, Huertas (2012), sostiene que los pilares de una administración de justicia sólida debe componerse por la transparencia de procedimientos y acciones realizadas en el marco de la legalidad y justicia social; Esto quiere decir, que los usuarios tendrán el acceso a la información relacionada a la actividad de la administración jurídica, sus lineamientos normativas, entre otros componentes de interés social que la entidad no puede negarse a brindar que es un derecho que le corresponde a cada ciudadano.

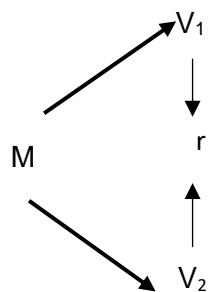
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** investigación básica, es la ciencia o investigación que se da con propósito prácticos contiguos, aumentando el conocimiento de principios primordiales de la naturaleza o de su misma realidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

**Diseño de investigación:** Investigación no experimental, transversal puesto que se identifica en un período definitivo de tiempo, y es descriptiva correlacional, puesto que se establecerá la vinculación de las variables en estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014),

El diseño se sintetiza de la siguiente manera:



**Dónde:**

- M** = Muestra
- V1** = Servicio de atención
- V2** = Satisfacción del usuario
- r** = Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Servicio de atención

**Definición conceptual:** Münch & Sandoval (2006), quien afirma que son los procedimientos orientados a la prestación de un servicio o entrega de un bien físico, consiste en la entrega de información o ayuda relacionada a la prestación que se está realizando, además implica la perfección de

las prácticas para generar impacto positivo en el receptor a fin de convertirlo en una fortaleza competitiva para la entidad o empresa que lo practique.

**Definición operacional:** El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los usuarios antes, durante y después del servicio, dicha variable será medida con una escala ordinal con un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.

#### **Variable 2:** Satisfacción del usuario

**Definición conceptual:** Está dado por las diferentes características que presente el servicio o producto o brindado en función de las expectativas del usuario, es decir si el cliente tiene expectativas muy altas para ser satisfecho en su totalidad, es muy probable que vaya a experimentar insatisfacción, mientras que si sus proyecciones no son muy profundas, existe mayor probabilidad de lograr la satisfacción; es por ello la importancia que la entidad o empresa conozca las percepciones de su público objetivo para ofrecer un servicio superior a sus expectativas (Huertas, 2012, p. 43).

**Definición operacional:** Son diferencias entre la expectativa del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido, dicha variable será medida con una escala ordinal con un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Fue fundada por 180 usuarios en materia penal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2019.

**Criterios de inclusión:** Se incluyó a todos los beneficiarios que estén dentro de la zona urbana de la provincia de Moyobamba y distritos cercanos.

**Criterios de exclusión:** Se excluyó a los usuarios mayores de 65 años.



**Muestra:** Para establecer la muestra se usó la fórmula estadística que a continuación se detalla:

$$\frac{N * Z^2 p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Muestra

N= Total de la población

Z=1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito (0.8)

q= probabilidad de fracaso (0.2)

e= Margen de error (5%)

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.16}{179}$	*	$\frac{180}{0.61466}$
-----	-------------------------	---	--------------------	---	-----------------------

n =	$\frac{110.63808}{1.06}$	104
-----	--------------------------	-----

La muestra será de 104 usuarios.

**Muestreo:** Se manejó el muestreo probabilístico aleatorio simple, debido a que se calculó la muestra a través de formula estadística.

**Unidad de análisis:** Fue un usuario en materia penal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2019.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica

**Encuesta,** método de recolección de información de datos, utilizados para obtener información. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

### **Instrumento**

El instrumento para calcular la variable de servicio de atención se dio como propósito conocer el grado del servicio de atención en la institución en estudio, el instrumento fue adaptado del autor Herrera (2019) de su estudio Servicio de atención y satisfacción del cliente en factor de familia en la dirección distrital de defensa pública, Moyobamba. El cuestionario está estructurado en 21 enunciados, dividido en 5 dimensiones: la primera contiene 3 ítems, la 2da dimensión tendrá 6 ítems, la 3ra dimensión tendrá 4 ítems, la 4ta dimensión 4 ítems, la 5ta y última dimensión tiene 4 ítems. La escala de medición será la ordinal, teniendo la siguiente escala de valoración: 1= Muy Malo 2= Malo 3=Regular 4= Bueno 5= Muy bueno.

El instrumento para calcular la variable de satisfacción del cliente o usuario tendrá como propósito conocer el grado de satisfacción del beneficiario en la institución de la investigación, el instrumento ha sido adaptado del autor Herrera (2019) de su estudio Servicio de atención y satisfacción del cliente en factor de familia en la dirección distrital de defensa pública, de Moyobamba . El cuestionario está estructurado en 17 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 3 dimensiones, la 1ra dimensión consta de 8 ítems, la 2da dimensión de 4 ítems, la 3ra y última dimensión constara de 5 ítems. La escala de medición será ordinal, teniendo la siguiente sucesión de estimación: 1= Muy insatisfecho 2= insatisfecho 3= Ni insatisfecho ni satisfecho 4= Satisfecho 5= Muy satisfecho .

### **Validez**

El cuestionario fue aprobado y validado mediante el buen Juicio de especialistas, identificando profesionales con noción de la temática en investigación, los cuales expresaron su valoración y estimación sobre la pertinencia y conveniencia del instrumento de recojo de pesquisas en base a propósitos y objetivos de la investigación. En la actual investigación siendo 3 especialistas los cuales aceptaron y validaron los cuestionarios de la encuesta.

Variable	N.	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Servicio de atención	1	Metodólogo	4.3	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.6	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.8	Existe suficiencia
Satisfacción del usuario	1	Metodólogo	4.4	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.5	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.7	Existe suficiencia

Los instrumentos, radican en 2 cuestionarios, que han sido sometidos al dictamen de 3 especialistas citados con anterioridad; quienes asumieron la difícil obligación de verificar y contrastar la coherencia oportuna de los indicadores con las variables de la investigación actual. Arrojando como resultado un grado intermedio de 4.55, constituyendo el 91% de correspondencia entre los jueces, en cuanto a la estimación de instrumentos para ambas variables; el cual indica, que poseen alta validez; congregando las situaciones técnicas para su respectiva aplicación.

### Confiabilidad

Para valuar y valorar la fiabilidad del instrumento para su aplicación, tuvo que pasar por el análisis estadístico del alfa de Cron Bach.

### Análisis de confiabilidad: Servicio de Atención

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	104	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	104	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach		N de elementos
	,962	21

#### **Análisis de confiabilidad: Satisfacción del Usuario**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	104	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	104	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach		N de elementos
	,962	17

### **3.5. Procedimientos**

La cosecha de la pesquisa y la consecución de resultados se realizó a través de los instrumentos recolección por cada variable, dichos instrumentos son aplicados a los clientes de la dirección distrital de defensa pública, Moyobamba, los resultados recolectados se procesarán y analizarán haciendo el manejo de la estadística descriptiva, por el cual se contrasta los resultados conseguidos, con los antecedentes y teorías, posteriormente se instituirá conclusiones y al mismo tiempo las recomendaciones.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para la recaudación de datos se dio por medio de los instrumentos encaminados que se da en la muestra y luego fue validado por los expertos, así mismo se expresó a través de tablas y figuras estadísticas y la verificación de la hipótesis se utilizó el Rho de spearman, para este procedimiento se utilizó el SPSS V. 24. Este coeficiente adquiere valores entre -1 y 1, revelando, si existe una subordinación directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) estando el 0 de la independencia global, por lo tanto, se observan a sucesión. Donde se representa de la siguiente gráfica:

Valor de r	Significado - Correlación
-1	Negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Negativa muy baja
0	Negativa nula
0.01 a 0.19	Positiva muy baja
0.2 a 0.39	Positiva baja
0.4 a 0.69	Positiva moderada
0.7 a 0.89	Positiva alta
0.9 a 0.99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

### 3.7. Aspectos éticos

Se sustentó en los principios éticos internacionales, instruyendo por el respeto a los individuos que participó, además se consideró en cualquier momento la moral y derechos propios, gozando de integridad científica,

constituyéndose que es solo para propósito académicos, finalmente la responsabilidad como componente imprescindible para acatar lo planeado en los distintos períodos de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de Servicio de atención del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba en el año 2019.

**Tabla 1.**

*Nivel de Servicio de atención del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba en el año 2019.*

Niveles	Intervalos	f	Porcentaje
Muy malo	21 - 38	13	13%
Malo	38 - 51	30	29%
Regular	55 - 71	24	23%
Bueno	71 - 88	26	25%
Muy bueno	88 - 105	11	10%
<b>Total</b>		104	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba en el año 2020.

#### **Interpretación:**

En la tabla 1 se observa el nivel de servicio de atención en la Dirección de San Martín sede Moyobamba, que tiene un nivel malo con un 29% que representa a 30 usuarios, seguido de un nivel bueno con un 25% que representa a 26 usuarios, así mismo se observa un nivel regular con un 23% que representa a 24 usuarios, seguido de un nivel muy malo con un 13% representando a 13 usuarios y finalmente se tiene un nivel muy bueno con un 10% que representa a 11 usuarios.

#### 4.2. Nivel de satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín sede Moyobamba en el año 2019.

**Tabla 2.**

*Nivel de satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín sede Moyobamba en el año 2019.*

Escala	Intervalos	f	Porcentaje
Muy insatisfecho	17 - 31	19	18%
Insatisfecho	31 - 44	30	29%
Ni insatisfecho ni satisfecho	44 - 58	23	22%
Satisfecho	58 - 71	25	24%
Muy satisfecho	71 - 85	7	7%
Total		104	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba en el año 2020.

#### **Interpretación:**

En la tabla 2 se visualiza el nivel de satisfacción del beneficiario en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba, que tiene un nivel de insatisfecho con un 29% que representa a 30 usuarios, seguido de un nivel satisfecho con un 24% que representa a 25 usuarios, así mismo se observa un nivel ni insatisfecho ni satisfecho con una 22% representando a 23 usuarios, seguido de un nivel muy insatisfecho con un 18% que representa a 19 usuarios y finalmente el nivel muy satisfecho con un 7% que representa a 7 usuarios.



#### 4.3. Relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín sede Moyobamba en el año 2019.

##### Hipótesis general

**Hi:** Existe relación significativa entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública sede Moyobamba en el año 2019.

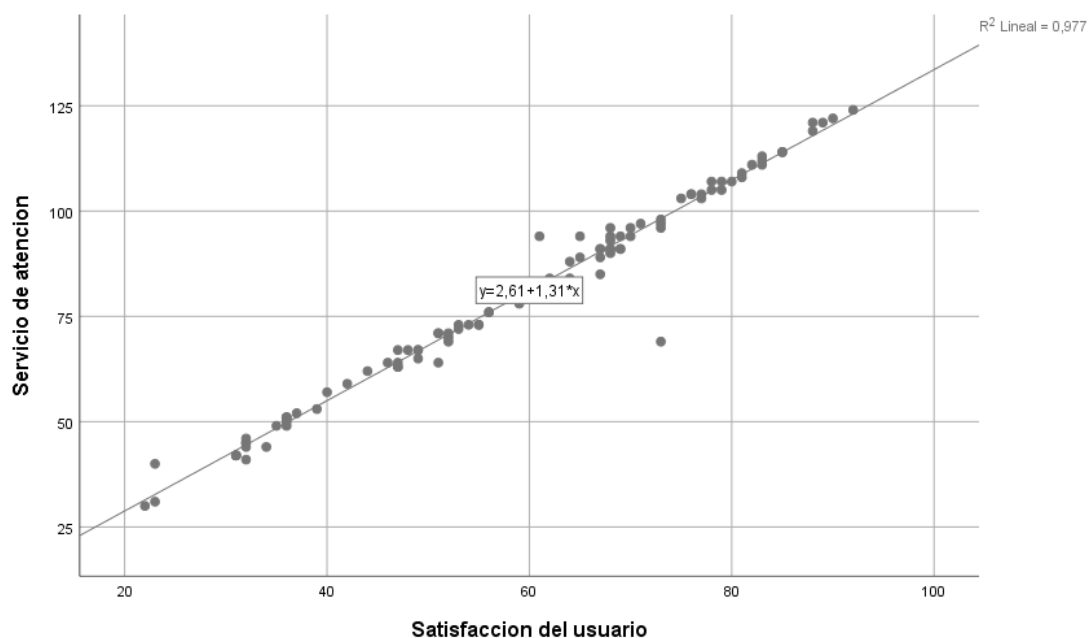
**Ho:** No existe relación significativa entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública sede Moyobamba en el año 2019.

**Tabla 3.**

*Análisis de la correlación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública sede Moyobamba en el año 2019.*

Servicio de atención	Satisfacción del usuario		
	Coeficiente de Pearson	p-valor	N
	,988	.000	104

**Fuente:** Base de datos del SPSS. V.25



**Figura 1.** *Diagrama de dispersión entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública sede Moyobamba en el año 2019.*

**Fuente:** Base de datos del SPSS. V.25

### **Interpretación:**

En la Tabla 3 se observa la correlación el servicio de atención y satisfacción del beneficiario en factor penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública sede Moyobamba en el año 2019. Mediante el análisis estadístico de Pearson se consiguió el coeficiente de 0,988 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por tanto, se impugna la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, en otras palabras, el servicio de atención se vincula con la satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Publica sede Moyobamba en el año 2019.

## V. DISCUSIÓN

En el actual acápite se desdobra la discusión de los hallazgos de la investigación, donde se muestra el nivel de servicio de atención del beneficiario en factor penal en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba, 2019, tiene un nivel malo con un 29%, un nivel bueno con un 25%, un nivel regular con un 23%, un nivel muy malo con un 13% y finalmente se tiene un nivel muy bueno con un 11%, con una predominancia del nivel malo, dichos resultados se deben a que la pesquisa que ofrece la defensa pública en factor penal no es oportuna, el trato que se toma por parte de los defensores públicos no es el adecuado, las situaciones de seguridad (legitimidad) con el cual interceden los protectores públicos y la velocidad de la respuesta a las consultas por medio de los protectores públicos no fueron oportunos.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Pinedo (2019) donde menciona que Se estableció la calidad de servicio como muy baja en un 52%, mientras que solo el 39% mencionaron que la Calidad de servicio se estima en un nivel intermedio, el 9% determinaron que la calidad de servicio es alta, dichos resultados es debido a que los clientes no perciben por parte de la entidad una buena calidad de asistencia y atención; por motivos que no existe gran apoyo de parte de los trabajadores hacia sus beneficiarios para dar solución a alguna dificultad o duda, así mismo que no aprecian buena calidad de atención o asistencia por parte de los trabajadores de la empresa EMAPA - SAN MARTÍN S.A. Además, se concluye; que, mediante los análisis estadísticos respectivos, se da a conocer la respectiva satisfacción en cuanto a la asistencia de agua potable brindados por EMAPA SAN MARTÍN, el cual resulta de calidad muy baja, por lo tanto, se procedió a aceptar la hipótesis 1. Además, se conoció los niveles estadísticos sobre la satisfacción de los usuarios, la distribución ostenta que el 61%, de la muestra encuestada, afirma que presenta una satisfacción muy baja; un 32% sostiene presentar una satisfacción de nivel medio, mientras que solo un 7% mencionaron que la satisfacción de los clientes está en un nivel alto y solo una parte minoritaria que representa el 7% afirmó presentar un nivel alto de satisfacción en base a la percepción de la calidad.

El estudio también expresa la magnitud de satisfacción del cliente en factor penal en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba, 2019, tiene un nivel de insatisfecho con un 29%, seguido de un nivel satisfecho con un 24%, un nivel ni insatisfecho ni satisfecho con una 22%, un nivel muy insatisfecho con un 18% y finalmente el nivel muy satisfecho con un 7%, con una predominancia del nivel de insatisfecho, dichos resultados se deben a que el período empleado para la diligencia de todo asunto judicial es muy largo, la calidad de servicio en base a la defensa pública es mala, la atención que ofrecen el personal en mesa de partes no es la apropiada, la capacidad y habilidad legales que ostentan los amparadores públicos para dar solución a casos judiciales muchas veces no es la esperada.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Ruydiaz, Saldarriaga, & Fernández (2018). donde menciona que la especialidad de enfermería es una práctica de gran relevancia para preservar la salud, esto debido a la gran diversidad de procedimientos manejados que ayudan a mejorar la atención prestada hacia los pacientes, sobre todo para la atención primaria, los resultados de la actual investigación, se enfocan en proporcionar un punto de partida para la elaboración estratégica de planes orientados a lograr mejoras significativas en la calidad de servicio entregado, además intenta llamar a la reflexión al personal de salud comisionado de la atención de los pacientes, orientándoles a ofrecer un servicio de mucha calidad a los pacientes que atienden así como a los propios familiares. Cada profesional de la salud tiene el compromiso de prestar un servicio basado en la eficiencia y cordialidad tanto al paciente como su familia, con la finalidad de transmitir confianza y seguridad sobre el cuidado y tratamiento de la salud en los usuarios, además , Torres & Mora (2017) donde menciona que se pretende incrementar el conocimiento científico proporcionando definiciones conceptuales entendibles para la ciudadanía sobre la satisfacción de consumo y las prácticas de consumo, considerando que el conocimiento de estas definiciones son muy importantes para establecer y fortalecer los vínculos de compra entre las empresas y los consumidores, ya que al comprender las necesidades de la población, los entes productores y prestadores de bienes y servicios podrán atender de mejor manera los requerimientos que presentan los públicos de consumo, por lo tanto se logrará mantener una relación satisfactoria

basada en la calidad y la capacidad de soluciones de acuerdo al contexto y las exigencias propias de los mercados y por último, Reynaldo, Gonzales., Guerra, Gutiérrez & Santibañez (2017) menciona que es de suma relevancia que los entes y empresas que prestan asistencia de salud, realicen encuestas u otros mecanismos de información que permitan recolectar los datos sobre la satisfacción que estos presentan en función a la atención recibida en los diferentes aspectos que engloba la atención de la salud, siendo crucial la satisfacción en la atención primaria, esto debido a que este tipo de investigación es el primer contacto del paciente o usuario con la entidad o empresa hospitalaria, por lo tanto es de vital importancia ofrecer calidad de atención también en esta fase. En referencia con los resultados alcanzados por medio de procedimientos transparentes y fiables, determinar cuáles son los aspectos que son mal percibidos por los usuarios y establecer mecanismos de mejora para cambiar esa realidad de insatisfacción, de modo que se pueda optimizar la calidad de los trabajos brindados en atención médica y mejorar la satisfacción.

Se destaca la existencia de una relación significativa del servicio de atención con la satisfacción del usuario en factor penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública sede Moyobamba en el año 2019, ya que tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,988 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), el mismo que permite inferir que el 98.8% de la servicio de atención se relaciona con la satisfacción del beneficiario en factor penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública sede Moyobamba en el año 2019, De acuerdo a estos resultados se puede decir que la atención brindada por el colaborador hacia el usuario juega un rol de suma importancia en el grado de satisfacción de los beneficiarios, pues de acuerdo a como considera el usuro el nivel de calidad de asistencia tendrá una magnitud de percepción o expectativa acerca de la institución, es por ello que se debe contar con personal calificado y capacitado para que este brinde una buena atención, aclare dudas de los usuarios y explique el procedimiento de los tramites que realizan.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Roque (2018) donde menciona que se puedo conocer y establecer las relaciones directas y significativas entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios que hacen

uso de la asistencia de salud en el Hospital de San Miguel 2018, esto sostenido en que los valores obtenidos son igual a ( $\tau_b = 0,894$ ). En base a este resultado, se procedió a realizar la aceptación de la hipótesis planteada. Además, se pudo conocer y afirmar que La calidad de servicio se correlaciona concisamente con la satisfacción por atención administrativa de los usuarios que acceden a los servicios prestados por el nosocomio público, esto se sustenta mediante los resultados igual a ( $\tau_b = 0,786$ ). En función a ello, se procedió a realizar la admisión de la hipótesis establecida al inicio del proceso de estudio, la misma que consiste en afirmar que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción por atención administrativa de los clientes de salud en el mencionado hospital, así mismo, Santos (2019) hace mención se determinó la existencia de correlación significativa entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente, bajo el conocimiento de la política institucional en la dirección de justicia de Huancayo-2018 , al realizar los análisis y procedimientos estadísticos reglamentados, se obtuvo un valor igual a tau b de Kendall  $t=0,845$ , por lo tanto se evidencia que existe una alta correlación entre los patrones establecidos. Además, se obtuvieron valores de  $p=0,000$  y  $\alpha = 0,05$  por lo tanto  $0,000 < 0,05$ , en función a ello se puede apreciar la existencia de relación. Se pudo establecer que existe de correlación entre ambas variables el objeto de la investigación tomado durante el año 2018, para lo cual se realizó el tratamiento cuantitativo correspondiente, dando valores de tau b de Kendall  $t=0,830$ , por lo tanto, se interpreta la existencia de una alta correlación, además, Vargas (2018) se estableció el grado de correlación entre las diferentes variables y dimensiones planteadas en la investigación, en este sentido, en cuanto a la vinculación entre la calidad de servicio con la satisfacción del beneficiario de la entidad durante el año 2018, se estipuló la existencia de correlación alta y significativo, ( $\tau_b=0,637$ ;  $p=0,000$ ), admitiendo la hipótesis alterna. Así mismo se ha establecido que existe correlación significativa fuerte entre la dimensión confiabilidad de la calidad de asistencia con la satisfacción del beneficiario del área farmacéutica, dicha afirmación se respalda al obtener un ( $\tau_b=0,737$ ;  $p=0,000$ ). Además, posibilitó establecer las relaciones entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción, todo esto reforzado por un valor igual a ( $\tau_b=0,705$ ;  $p=0,000$ ), dichos valores permitieron conocer que la relación se da de manera fuerte,

además se pudo aceptar la hipótesis alterna, al mismo tiempo, Ruiz (2017) menciona que se empleó el análisis estadístico cuantitativo mediante el ensayo de Rho spearman, el cual arrojó un valor igual a  $p = 0.255$ , por lo tanto, se evidenció la existencia de relación significativa y además alta entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción del cliente en el hospital II – Tarapoto . Esto da a conocer que los valores son positivos, además se conoció que el valor de significancia es igual a 0.000, se puede notar que este resultado es inferior a 0.05, por lo tanto, basados en las teorías alcanzadas por los especialistas en investigación mediante las reglas de decisión, se procedió a realizar la aceptación de la hipótesis alterna. Adicional a estos resultados, se pudo conocer que los alcances sobre la calidad de esmero que den el nosocomio se da en un nivel bueno con una representación porcentual del 33%, mientras que el 67% de la muestra encuestada afirma tener una satisfacción regular. y finalmente se tiene a Torres (2018) hace mención que se realizó los procedimientos estadísticos para el análisis de datos, dando como resultado una significancia de 0.001, por lo tanto se estableció la relación de las variables acogidas para el estudio, además, las pruebas estadísticas mostraron una relación positiva débil, esta afirmación se corrobora con las datos del coeficiente de correlación que arrojaron un valor de 0.285; estos datos al momento de ser elevados al cuadrado, da luces o hace una afección en un 8.12% de la satisfacción del cliente. Además, se conoció que en el Distrito de Morales se desarrollan dentro de un rango habitual representado por una valoración porcentual igual al 92 %.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública sede Moyobamba en el año 2019, ya que tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,988 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ).
2. El nivel de servicio de atención del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba, 2019, tiene un nivel malo con un 29%, un nivel bueno con un 25%, un nivel regular con un 23%, un nivel muy malo con un 13% y finalmente se tiene un nivel muy bueno con un 10%, con una predominancia del nivel malo.
3. El nivel de satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba, 2019, tiene un nivel de insatisfecho con un 29%, un nivel satisfecho con un 24%, un nivel ni insatisfecho ni satisfecho con un 22%, un nivel muy insatisfecho con un 18% y finalmente el nivel muy satisfecho con un 7%, con una predominancia del nivel de insatisfecho.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al área administrativa de la institución, monitorear el cumplimiento de las fechas de los trámites y procedimientos, acuerdo a ley, además de supervisar el desarrollo de los casos de los defensores públicos para aplicar estrategias de retroalimentación.
2. Al área de mesa de partes, establecer actividades de articulación con las demás áreas de trabajo para facilitar el trámite documentario en el tiempo establecida, brindado al usuario de manera oportuna la información solicitada.
3. Al área encargada de asesoría a los usuarios, las condiciones de seguridad (legitimidad) con que intervienen los defensores públicos y la celeridad de la respuesta a las consultas por parte de los defensores públicos deben ser oportunos, además de contar con personal con la capacidad y habilidades jurídicas para resolver casos judiciales

## REFERENCIAS

- Altuzarra, M. (2009). *La atención al cliente*. digital investigación y educación .
- Cantú, H. (1996). *Desarrollo d euna cultura de calidad* . Mexico: Mc Graw Hill.
- Chapilliquen, J. (2013). *Diagnostico del proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud*. Lima: Discreta Perú.
- Dávila, (2017).La calidad en el servicio de atención es un nuevo desafío para los líderes del sector judicial
- Del Banco, & Daley. (1996). *Trough the patient´s eyes: Strategies toward more successful contraception*. Madrid: Obstetrics and Gynecology.
- Faulin, (2018).El tiempo y la calidad de los servicios prestados son deficientes, la mayoría de procesos administrativos no se cumplen con eficacia
- Gómez, E. (2009). *Barreras contra el buen servicio. Como conservar más clientes (la amabilidad es la clave*. Argentina: El Cid editor.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigación* (6ª ed.). Mexico:
- Huertas, M. (2012). *Proyecto de mejoramiento d elos servicios de justicia*. Lima: Plan Operativo 2012.
- Juric, S. (2011). *Estudio d esatisfacción del usuario externo*. Lima: Dirección de calidad .
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia* . España: Edigrafos.
- Morillo, M. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio libertador del estado*. Venezuela: Universidad de los Andes.
- Münch, L., & Sandoval, P. (2006). *Nuevos fundamentos de mercadotecnia*. Mexico: Trillas.
- Núñez, H. (2003). *Servicio al cliente*. Mexico: Edamsa impresiones.

- Ortiz, L., & Torres, M. (2012). *Nivel de satisfacción laboral*. Quetzaltenango: Salvador.
- Pinedo, P. (2019). *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016*. Morales: Universidad César Vallejo.
- Reynaldo, K., Gonzales, G., Guerra, X., Gutierrez, F., & Santibañez, L. (2017). Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica. *Universidad Andres Bello*. Chile.
- Roque, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el hospital de San Miguel- Ayacucho*. Ayacucho: Universidad César Vallejo.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital ESSALUD II, Tarapoto, Perú*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Ruydiaz, K., Saldarriaga, G., & Fernandez, S. (2018). Satisfacción del usuario: Un reto para la calidad del cuidado. *Cineica y salud r*. Colombia: revista virtual.
- Santos, R. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo- 2018*. Huancayo: Universidad César Vallejo.
- Senlle, A. (2002). *Calidad total de los servicios y en la administración pública*. (2ª ed.). México:
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos: La atención del servicio*. Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Stanton, Etzel, & Walker. (2007). *Fundamentos de marketing*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Torres, F. (2018). *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- provincia de San Martín 2018*. Morales: Universidad César Vallejo.

- Torres, M., & Mora, C. (2017). Marketing experimental y la satisfacción de los usuarios de establecimientos de comida rápida. *Universidad de los Andes*. Venezuela: Los Andes.
- Vargas , M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. (2ª ed.) Bogotá: Ecoe ediciones.
- Vargas, M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia Hospital de Lircay- Huancavelica, 2018*. Huancavelica: Universidad César Vallejo.

# **ANEXOS**

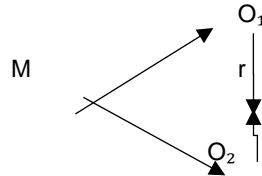
### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Servicio de atención	Münch & Sandoval (2006), quien afirma que son los procedimientos orientados a la prestación de un servicio o entrega de un bien físico, consiste en la entrega de información o ayuda relacionada a la prestación que se está realizando, además implica la perfección de las prácticas para generar impacto positivo en el receptor a in de convertirlo en una fortaleza competitiva para la entidad o empresa que lo practique.	El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los usuarios antes, durante y después del servicio, dicha variable será medida con una escala ordinal con un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones	Confiabilidad	Cumplimiento de la promesa	Ordinal
				Cumplimiento con lo que el servicio ofrece	
			Cortesía	Veracidad en el servicio	
				Honestidad en el usuario	
				Seguridad en la prestación del servicio	
			Capacidad de respuesta	Voluntad para brindar el servicio	
				Disponibilidad para brindar el servicio	
			Accesibilidad	Horario de atención	
				Rapidez para brindar el servicio	
			Credibilidad	Comunicación abierta	
				Consistencia en la atención	
				Actos procesales	Ordinal

Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, el usuario “está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicio relativamente deficiente (Huertas, 2012, p. 43).	Se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido, dicha variable será medida con una escala ordinal con un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Celeridad procesal y atención	Atención a los usuarios	
			Capacidad de los defensores públicos	Competencias de los defensores públicos	
				Competencias de los auxiliares administrativa	
			Transparencia y acceso	Fortalecimiento de la transformación	
				Lucha anticorrupción	

## Matriz de consistencia

Título: Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín, 2019.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín sede Moyobamba en el año 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de servicio de atención del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín sede Moyobamba en el año 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín en el año 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer la relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín sede Moyobamba en el año 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Conocer el Nivel de Servicio de atención del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de San Martín sede Moyobamba en el año 2019.</p> <p>Conocer el Nivel de satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín sede Moyobamba en el año 2019</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública sede Moyobamba en el año 2019.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública sede Moyobamba en el año 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: El servicio de atención del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa Pública sede de Moyobamba en el año 2019 es de nivel bueno.</p> <p>H2: La Satisfacción del usuario en materia penal en la Dirección Distrital de la Defensa San Martin sede de Moyobamba. Es satisfecho</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>El instrumento empleado es el cuestionario</p>										
<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <div></div> <p><b>Donde:</b> M = Muestra</p>	<p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población</b></p> <p>Estuvo conformada por los usuarios en materia penal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2019, que este caso fueron 180.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Se trabajará con una muestra de 104 usuarios.</p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p> <table><tr><th>Variables</th><th>Dimensiones</th></tr><tr><td rowspan="5">Servicio de atención</td><td>Confiabilidad</td></tr><tr><td>Cortesía</td></tr><tr><td>Capacidad de respuesta</td></tr><tr><td>Credibilidad</td></tr><tr><td>Accesibilidad</td></tr><tr><td>Satisfacción del usuario</td><td>Celeridad procesal y atención</td></tr></table>		Variables	Dimensiones	Servicio de atención	Confiabilidad	Cortesía	Capacidad de respuesta	Credibilidad	Accesibilidad	Satisfacción del usuario	Celeridad procesal y atención
Variables	Dimensiones												
Servicio de atención	Confiabilidad												
	Cortesía												
	Capacidad de respuesta												
	Credibilidad												
	Accesibilidad												
Satisfacción del usuario	Celeridad procesal y atención												



$O_1$ = Servicio de atención $O_2$ = Satisfacción del usuario $r$ = Relación de las variables de estudio			Capacidad de los defensores públicos	
			Transparencia y acceso	

## Cuestionario: Servicio de Atención

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel servicio de atención que brinda la Dirección distrital de la defensa pública de San Martín.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	Criterios a evaluar	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Confiabilidad						

1	¿Cómo califica la información que le brinda la defensa pública en materia penal?					
2	¿Cómo calificalas promesas que le hacen en la defensa pública en materia penal?					
3	¿Cómo califica el cumplimiento de las funciones en la defensa pública en materia penal?					
<b>Cortesía</b>						
4	¿Cómo califica el trato que recibe por parte de los defensores públicos?					
5	¿Cómo califica el saludo que recibe de los defensores públicos?					
6	¿Cómo califica la atención de los defensores públicos?					
7	¿Cómo califica las condiciones de seguridad (legitimidad) con que intervienen los defensores públicos?					
8	¿Cómo califica el trato de los defensores públicos con las autoridades judiciales en audiencia pública?					
9	¿Cómo califica la veracidad con las que actúan los defensores públicos en relación a los procesos?					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
10	¿Cómo califica la celeridad de la respuesta a tus consultas por parte de los defensores públicos?					
11	¿Cómo califica la oportunidad a tus consultas por parte de los defensores públicos?					
12	¿Cómo califica el tiempo que demora la atención de tus casos en la defensa pública?					

13	¿Cómo califica el interés por la resolución del conflicto judicial que atraviesa por parte de los defensores públicos?					
<b>Credibilidad</b>						
14	¿Cómo califica la credibilidad de los defensores públicos en la tramitación de los casos?					
15	¿Cómo califica la comunicación entre usted y los defensores públicos?					
16	¿Cómo califica la atención en tus casos en la defensa pública?					
17	¿Cómo califica los resultados que ha obtenido en la defensa pública?					
<b>Accesibilidad</b>						
18	¿Cómo califica el horario de atención al público en la defensa pública?					
19	¿Cómo califica las condiciones del local de atención al público en la defensa pública?					
20	¿Cómo califica el material informativo que distribuye a los usuarios de la defensa pública?					
21	¿Cómo califica la información que ofrece los defensores públicos en relación a los requisitos para que su caso sea atendido en la defensa pública?					

**Fuente:** Herrera (2019). Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública, Moyobamba

## Cuestionario: Satisfacción del usuario

### Datos generales:

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

## Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción del usuario que brinda la Dirección distrital de la defensa pública de San Martín.

**Instrucción:**

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni insatisfecho ni satisfecho	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

N°	Criterios de evaluación	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Celeridad Procesal y Atención						

1	¿Cómo se siente con la realización de los actos procesales de los defensores públicos?					
2	¿Cómo siente con el tiempo empleado para la tramitación de todo el proceso judicial?					
3	¿Cómo se siente con el tiempo empleado la relación a la elaboración de los escritos?					
4	¿Cómo se siente con el tiempo en que se realizan las diligencias?					
5	¿Cómo se siente con la calidad de servicio respecto a la defensa pública?					
6	¿Cómo se siente con la atención que brindan el personal de mesa de partes de la defensa pública?					
7	¿Cómo se siente con la atención que brindan de los defensores públicos?					
8	¿Cómo se siente con la atención que brindan los Auxiliares administrativos en la defensa pública?					
<b>Capacidad de los Defensores públicos</b>						
9	¿Cómo se siente con la capacidad y habilidad jurídicas que presentan los defensores públicos para resolver casos judiciales?					
10	¿Cómo se siente con la capacidad de los Auxiliares administrativos de la defensa pública para brindar información relevante respecto a los procesos judiciales?					

11	¿Cómo se siente al término del proceso judicial en relación a la necesidad de logro de los objetivos jurídicos?					
12	¿Cómo se siente con los trámites administrativos de respuesta a procesos judiciales por parte de los Auxiliares administrativos de la defensa pública?					
<b>Transparencia y Acceso</b>						
13	¿Cómo se siente con la transparencia en la tramitación de los casos en la defensa pública por parte de los defensores públicos?					
14	¿Cómo se siente con la información recibida por parte de los defensores públicos para resolver los procesos judiciales?					
15	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista por los defensores públicos?					
16	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista con los administrativos de la defensa pública?					
17	¿Cómo se siente con las acciones que desarrolla la defensa pública en la lucha contra la corrupción?					

**Fuente:** Herrera (2019). Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública, Moyobamba

# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallan Ivo Martin  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Servicio de atención  
 Autor del instrumento : Br Herrera Pastor, Víctor Manuel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Servicio de atención</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Servicio de atención</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Servicio de atención</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Servicio de atención</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.

  
 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallan  
 ECONOMISTA  
 Reg. 0134 - CELAM



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas  
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú  
Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Servicio de atención  
Autor del instrumento : Br. Herrera Pastor, Víctor Manuel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Servicio de atención</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Servicio de atención</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Servicio de atención</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Servicio de atención</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 27 de junio de 2020.

  
CORLAD  
Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
REGUC. 11541

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth  
Institución donde labora : Instituto Ciro Alegria/Independiente  
Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Servicio de atención  
Autor del instrumento : Br. Herrera Pastor, Víctor Manuel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>servicio de atención</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>servicio de atención</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>servicio de atención</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>servicio de atención</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 27 de junio de 2020.

  
CORLAD Lic. Mg. Nicol L. Cedamano Saavedra  
REGUC 013121

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Magister en Docencia Universitaria  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del usuario  
Autor del instrumento : Br Herrera Pastor, Víctor Manuel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Satisfacción del usuario</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.

  
Mg. Iván M. Encarnación Baecallán  
ECONOMISTA  
Reg. 0134 - CELAM

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas  
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú  
Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: satisfacción de los usuarios  
Autor del instrumento : Br. Herrera Pastor, Víctor Manuel

### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>satisfacción de los usuarios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>satisfacción de los usuarios</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>satisfacción de los usuarios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>satisfacción de los usuarios</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 27 de junio de 2020.

  
CORLAP  
Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
REGUC. 11541



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth  
Institución donde labora : Instituto Ciro Alegria/Independiente  
Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: satisfacción de los usuarios  
Autor del instrumento : Br. Herrera Pastor, Víctor Manuel

### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>satisfacción de los usuarios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>satisfacción de los usuarios</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>satisfacción de los usuarios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>satisfacción de los usuarios</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 27 de junio de 2020.

  
**CEDAMANO Saavedra, Nicol Lisbeth**  
REGUC 013121

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



### AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

#### **SR. VICTOR MANUEL HERRERA PASTOR**

Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo  
Presente. -

De mi consideración:

Yo, Abogado Juan Manuel Vásquez Carranza Director Distrital de la Defensa Pública de San Martín, por medio del presente documento otorgo **AUTORIZACIÓN** al sr. **VICTOR MANUEL HERRERA PASTOR** para el desarrollo del proyecto de investigación denominado: **“Servicio de Atención y Satisfacción del Usuario de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín, 2019”**, en la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín ubicada en el Jr. Cajamarca con Jirón Damián Najara – Local del MINJUS- del distrito y provincia de Moyobamba del Departamento de San Martín

Atentamente



Juan Manuel Vásquez Carranza  
DIRECTOR DISTRITAL  
Dirección Distrital de Defensa Pública  
y Acceso a la Justicia San Martín  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Moyobamba, 09 de junio del 2020

## Base de datos estadísticos

Variable: SERVICIO DE ATENCIÓN																											
PREGUNTA N° USUARIO	Confiabilidad				Cortesía							Capacidad de respuesta					Credibilidad					Accesibilidad					TOTAL
	P1	P2	P3	Sub tot	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Sub tot	P10	P11	P12	P13	Sub tot	P14	P15	P16	P17	Sub tot	P18	P19	P20	P21	Sub tot	
1	2	2	3	7	2	3	3	2	3	3	16	3	1	1	3	8	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	51
2	4	3	3	10	3	3	4	3	3	3	19	4	1	1	5	11	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	69
3	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	4	8	3	2	1	2	8	2	1	1	2	6	32
4	1	1	2	4	1	2	2	1	2	2	10	2	2	2	3	9	3	4	2	2	11	1	1	2	2	6	40
5	3	3	4	10	3	4	3	3	4	4	21	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	73
6	2	1	2	5	1	2	2	1	2	2	10	2	4	4	5	15	4	4	2	2	12	2	1	2	3	8	50
7	4	4	4	12	4	4	4	4	4	2	22	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4	52
8	3	3	2	8	3	2	3	3	2	2	15	3	4	4	4	15	4	4	3	2	13	3	3	3	3	12	63
9	3	4	4	11	4	4	5	4	4	4	25	3	3	1	1	8	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	53
10	5	5	4	14	5	4	5	5	2	1	22	2	1	2	1	6	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	53
11	5	4	4	13	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	89
12	2	3	2	7	3	2	4	3	2	2	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	2	3	3	4	12	66
13	2	2	3	7	2	3	2	2	3	3	15	2	5	4	4	15	4	4	2	2	12	2	2	2	3	9	58
14	3	4	3	10	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	5	17	5	4	4	2	15	3	4	3	4	14	77
15	2	2	2	6	2	2	1	2	2	2	11	1	4	3	4	12	4	3	1	1	9	2	2	2	3	9	47
16	3	2	3	8	2	3	2	3	3	2	15	3	3	3	2	11	3	3	3	1	10	2	3	3	3	11	55
17	4	3	3	10	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	3	13	3	4	4	1	12	3	3	3	3	12	66
18	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	22
19	2	1	2	5	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	36
20	3	3	4	10	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	4	3	3	1	11	3	4	3	3	13	68
21	2	1	2	5	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	35

Variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO																					
	Celeridad procesal y atención									Capacidad de los defensores públicos					Transparencia y acceso						
PREGUNTA N° USUARIO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Sub tot	P9	P10	P11	P12	Sub tot	P13	P14	P15	P16	P17	Sub tot	TOTAL
1	2	1	2	2	2	1	1	2	13	2	2	1	1	6	2	1	2	2	1	8	27
2	2	3	4	3	4	3	3	4	26	4	3	3	3	13	4	3	4	3	3	17	56
3	2	1	2	2	2	2	1	2	14	2	2	2	1	7	2	1	2	2	1	8	29
4	2	4	4	4	3	4	4	4	29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	65
5	2	3	2	3	2	3	3	2	20	2	3	3	3	11	2	3	2	3	3	13	44
6	2	4	4	5	3	3	4	4	29	4	1	3	4	12	4	4	4	5	4	21	62
7	2	5	4	5	4	5	5	4	34	4	1	5	5	15	4	5	4	5	5	23	72
8	2	4	4	4	5	5	4	4	32	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	69
9	3	3	2	4	3	2	3	2	22	2	4	2	3	11	2	3	2	4	3	14	47
10	2	2	3	2	2	2	2	3	18	3	4	2	2	11	3	2	3	2	2	12	41
11	2	4	3	4	2	3	4	3	25	3	4	3	4	14	3	4	3	4	4	18	57
12	2	2	2	1	1	2	2	2	14	2	1	2	2	7	2	2	2	1	2	9	30
13	2	3	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	11	3	2	3	2	3	13	44
14	2	3	4	3	3	4	3	4	26	4	3	4	3	14	3	3	3	3	3	15	55
15	2	1	1	1	1	1	1	2	10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	19
16	2	2	2	1	2	2	1	2	14	2	2	2	1	7	2	1	2	1	2	8	29
17	2	4	3	3	4	3	3	4	26	3	4	3	3	13	4	3	4	3	4	18	57
18	2	2	2	1	2	2	1	1	13	2	2	2	1	7	2	1	2	1	2	8	28
19	3	4	4	4	4	4	4	3	30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	66
20	1	2	3	3	2	3	3	2	19	3	2	3	3	11	2	3	2	3	2	12	42
21	4	4	5	4	4	5	4	5	35	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	73